第六章
宣传推广及公共关系

6.1　今年，我们特别重视加深市民对本署职权范围的了解。为此，除继续利用各种媒体宣传本署的角色之外，也为特定的对象举办研讨会。我们透过申诉专员嘉许奖，以及安排各种研讨会和参观访问，致力向政府部门和公营机构推广积极的服务文化。

宣传活动

6.2　二零零八年二月底至三月期间，我们在电视、电台、巴士及铁路车厢播放宣传短片，藉此提高公众对本署角色及职能的认识。

6.3　为比较不同电子媒体的宣传成效，我们在推出宣传短片期间及播放期刚完结后，向投诉人进行简单的问卷调查。他们的回应和意见，有助本署制订日后宣传推广及公众教育的策略。

与传媒的联系

6.4　本署定期举行记者招待会，公布一些关乎公众利益的调查结果，藉以交代我们的调查工作。在本年度，我们公布了三项直接调查及两宗投诉个案的调查结果，并宣布主动进行五项直接调查。本署透过记者招待会当天出版的《申报》，发表会上公布的调查报告摘要，亦在网页提供有关资料。

图表 6.1　宣传短片

图表6.2　申诉专员主持记者招待会

6.5　传媒的报道不但有助公众认识本署的工作，亦让公众知悉我们对社会关注的事项有何跟进行动，藉此显示我们促进优良公共行政的决心。为此，本署谨向投诉人和被投诉机构致谢，因为没有他们的通力合作，我们便无法有效地达成使命。

公众资讯

6.6　我们在本年度更新了投诉表格、宣传单张和服务承诺的内容，提供更清晰和正确的资料，以便公众了解本署的服务。市民可到本署的资源中心或民政事务总署辖下各分区民政事务处索取，或浏览本署的网页。

图表6.3

记者招待会／消息公布	
2007年7月4日	• 公布香港申诉专员第十九期年报
2007年7月5日	• 宣布就以下事宜进行直接调查： i. 政府当局如何处理关于渗水问题的投诉 ii. 综合电话查询中心处理投诉的成效
2007年11月1日	• 公布以下两宗投诉的调查结果(不披露个案所涉人士身份的调查报告)- i. 事前没有提出警告，便向逾期居住的公屋租户收取三倍租金 ii. 没有清楚提示居屋买家须承担一幅斜坡的保养责任 • 宣布就政府当局对街道管理的措施进行直接调查
2007年11月12日	• 公布有关康乐及文化事务署处理受资助机构涉及利益冲突的机制的直接调查结果
2008年2月14日	• 公布有关教育局及香港考试及评核局为有特殊学习困难的学生所提供的考试特别安排的直接调查结果 • 宣布就以下事宜进行直接调查： i. 综援计划特别津贴遭滥用的情况 ii. 政府当局为有特殊学习困难的学生所提供的支援服务
2008年3月13日	• 公布有关水务署多收水费的指称的直接调查结果
2008年4月10日	• 公布有关渗水投诉的处理的直接调查结果

图表6.4　本署的各种刊物

资源中心

6.7　本署的资源中心是一个小型图书馆，存放关于申诉专员制度的刊物和资料，包括本署的《申报》、有关本署活动的录影带和新闻短片，以及世界各地申诉专员机构的刊物等。资源中心开放给市民到访使用，而我们亦会不时安排团体参观中心，阅览本署的藏品。

6.8　我们欢迎市民以个人名义，或青少年和长者中心、学校及其他社区组织以团体名义到访资源中心。本署职员会向到访者简介我们的角色及职能，并请他们对本署的运作提供意见。对本署来说，这些参观活动相当重要，既可加深公众对我们的认识，亦方便我们收集意见，有助改善运作。在二零零七／零八年度，本署接待了27个团体共1,076名访客，而在二零零六／零七年度，则接待了19个团体共727名访客。

图表 6.5

到访资源中心的团体数目和访客人数		
团体类别	**团体数目**	**访客人数**
学校	10	361
青少年中心	4	160
长者中心	12	519
其他	1	36
总计	**27**	**1,076**

申诉专员嘉许奖

6.9　一如以往，本人继续颁发申诉专员嘉许奖，表扬在处理投诉和改善公共行政方面表现出色的公营机构及公职人员。二零零七年十月，本署颁发嘉许奖予屋宇署（大奖）、司法机构政务处、学生资助办事处，以及24位公职人员。来自30多个公营机构超过150位代表出席了这个隆重的颁奖典礼，有些更与家人同来，令我们深受感动。

与部门首长会面

6.10　过去两年，本人与政府部门首长级人员的会面都取得良好效果；因此，在本年度继续与他们直接会面，分享处理投诉的经验，并就彼此关心的公共行

图表6.6　申诉专员嘉许奖颁奖典礼

图表 6.7

二零零七年得奖机构一览

- 屋宇署（大奖）
- 司法机构政务处
- 学生资助办事处

图表 6.8

二零零七年得奖公职人员一览

机构	得奖人数
入境事务处	1
土木工程拓展署	1
土地注册处	1
水务署	1
房屋署	1
法律援助署	1
知识产权署	1
社会福利署	1
屋宇署	1
建筑署	1
食物环境卫生署	1
香港海关	1
差饷物业估价署	1
强制性公积金计划管理局	1
渠务署	1
税务局	1
邮政署	1
路政署	1
机电工程署	1
卫生署	1
环境保护署	1
医院管理局	1
惩教署	1
证券及期货事务监察委员会	1

政和服务事项交换意见。二零零七年五月，本人与司法机构政务处的首长级人员和其他高级职员的会面甚有成果，既加强双方在处理投诉上的沟通，也增进相互的了解。

研讨会

6.11　我们不时举办研讨会，向各界人士解释和宣传申诉专员的使命。今年，适逢新一届的区议员就任。本署考虑到他们在地方行政的重要角色，而且与所服务社区有紧密联系，因此计划为区议员的助理举办研讨会，简介本署的工作，以期获得区议会的支持。研讨会定于二零零八年四月举行，预计会有约60人出席。

6.12　另一方面，本人已准备好与19区区议会新当选的主席会面，希望能加强彼此在改善公共服务方面的效果。会议计划于二零零八／零九年度初举行。

外展讲座

6.13　除了接待访客外，本署亦有前往政府部门、学校、大学及长者中心举办讲座。在本年度，我们访问了十个政府部门及公营机构。

与立法会议员会面

6.14　每年，本人都会在年底与立法会议员会面。本年度的会面于二零零七年十二月十一日举行，本人当天向议员讲述了工作概况，并与他们就本署的运作交换意见。议员关注到本人已完成申诉专员职权范围的检讨，并提交政府当局审议（参见第四章**第4.26**至**4.27段**）。

6.15　政府当局已应议员的要求，向立法会司法及法律事务委员会提交本人就申诉专员职权范围所作的检讨的第一部分。

太平绅士的支持

6.16　本署自一九九六年起推行「太平绅士协助推广计划」，邀请非官守太平绅士参加，支持我们向公众推广申诉专员的制度。我们定期向太平绅士提供有关公共服务运作的最新资讯，安排他们到《申诉专员条例》附表1所列的机构参观访问。在本年度，我们安排了太平绅士参观机场管理局和香港考试及评核局的荔景评核中心，亲身体会这两个机构的工作。如往常的参观活动一样，他们与受访机构就运作过程及提供服务交流意见，效果理想。

图表6.9　太平绅士参观香港考试及评核局

与其他机构的联系

6.17　本人目前兼任国际申诉专员协会及亚洲申诉专员协会的秘书长，积极参与两个协会的活动，与世界各地的申诉专员机构保持紧密联系。二零零七年四月，本人参加了亚洲申诉专员协会在越南举行的常务理事会会议及协会会议，十一月初亦出席在澳洲悉尼举行的国际申诉专员协会常务理事会会议。其后，于二零零八年三月，参加了在澳洲墨尔本举行的第二十四届澳大利西亚暨太平洋区申诉专员会议。

6.18　这些活动使本署能够了解其他申诉专员制度的最新发展，有助香港保持在国际社会上的良好声誉，更有利于促进中国与亚太地区和国际组织的联系。

6.19　本人并将于二零零八年十一月主办国际申诉专员协会的理事会会议。

与内地的交流活动

6.20　二零零七年八月底，在中国监察学会的安排下，本人率领代表团到内地进行约一个星期的考察。我们与北京、大连及内蒙古负责监察工作的官员深入讨论，并就监察公共行政的制度和方法交换意见。这些交流活动有助本人和各同事了解内地机构的运作，也加强了内地官员对本署工作及理念的认识。

6.21　本署继续接待内地的访港团体，由高级人员向访客介绍我们的职权范围和工作方式，并与他们在多方面交流意见。在本年度内，本署接待了四个团体共116人，并为他们举办讲座。我们非常乐意安排这类活动，因为可藉此促进彼此了解，同时也有利双方的工作。

图表6.10　与内地的交流活动

主题性住户统计调查

6.22　本署不时委托政府统计处进行主题性住户统计调查，收集公众意见，以便衡量和了解公众的投诉文化，并确定市民对法定投诉渠道的期望。我们会参考调查结果，以改进工作方式。

6.23　最新一轮的民意调查在二零零七年六月进行，超过8,000个住户接受访问，结果显示有18.4%的受访者曾经投诉政府部门或公营机构行政失当；而先前在二零零三年三月进行的调查，则显示只有13.8%。除了政府部门／公营机构本身设立的投诉渠道和区议会或区议员之外，申诉专员公署属最多市民选择的投诉渠道。本人欣悉，市民比过去更清楚本署主动展开直接调查的权力。这次统计调查的结果摘要载于**附件9**。

6.24　本署在改善服务质素和检讨工作方法方面，很重视公众意见和传媒的评论。我们会努力不懈，提升服务效益，促进公平合理、开明高效的公共行政。